

1412-ES ÜGYFÉLSZOLGÁLATI SZÁM MENÜTÉRKÉPE

A Telekom otthoni szolgáltatások lakossági **ügyfélszolgálat**a éjjel-nappal elérhető az alábbi telefonszámok felhívásával:

- **1412** a Magyar Telekom otthoni és mobil hálózatából díjmentesen hívható.
- A **+36 1 447 4444**-es hívószámon külföldről érheti el ügyfélszolgálatunkat. A hívás díja megegyezik egy magyarországi Telekom otthoni szolgáltatás számának külföldről történő hívásának díjával.

Ajánljuk **hangazonosítás** szolgáltatásunkat, mellyel a telefonos ügyintézés során kiválthatja 5 számjegyből álló jelszavával történő azonosítását, így az önkiszolgáló felületen, vagy akár az ügyintéző segítségével könnyebben, gyorsabban módosíthatja szolgáltatásait.

Hangminta rögzítési lehetőségek:

- a főmenü 1-es, Önkiszolgáló ügyfélszolgálat menüpontjában.

Ha még nincs tárolt hangmintája, egy rövid tájékoztatót követően rögzítheti, vagy bővebb információt hallgathat meg a szolgáltatásról és annak díjazásáról. Amennyiben már rendelkezik hangmintával, lehetősége nyílik további hangminták rögzítésére vagy hangminta törlésre.

MENÜSTRUKTÚRA

1. Önkiszolgáló ügyfélszolgálat*

2. Akciók, díjcsomagok, szolgáltatások

2.1. Díjcsomagok, tarifák

2.1.1. Csomag ajánlatok több szolgáltatás együttes igénybevétele esetén

- 2.1.1.1. Magenta díjcsomag
- 2.1.1.2. Társkártya mobil-díjcsomagok
- 2.1.1.3. TV+ internet+ telefon ajánlat
- 2.1.1.4. TV+internet ajánlat

2.1.2. TV

- 2.1.2.1. TVGO
- 2.1.2.2. IPTV
- 2.1.2.3. Kábel TV
- 2.1.2.4. Sat TV

2.1.3. Internet

2.1.4. Telefon

2.2. Telekom Kapcsolat program

2.3. Egyedi ajánlatok

2.4. Energia

2.9. Angol nyelvű menü

3. Számlázás és késedelmes fizetés

3.1. Számlamásolat és internet forgalom lekérdezése

3.2. Késedelmes fizetés és behajtás

3.3. Számlainformáció és számlareklamáció

4. Hibabejelentés és műszaki segítségnyújtás

- 4.1. TV
- 4.2. Internet
- 4.3. Telefon
- 4.4. Energiaszolgáltatás
- 4.5. Műszaki elsősegéd

5. Szerződéshez kapcsolódó módosítási igények

- 5.1 Díjcsomagváltás
- 5.2 Hűség szerződésből hátralévő idő lekérdezése
- 5.3 Szüneteltetett szolgáltatás visszakapcsolása
- 5.4 Adatmódosítás, átírás, áthelyezés, lemondás
- 5.5 Energia

9. Ügyfél azonosító vagy telefonszám megadás

ÁLTALÁNOS FUNKCIÓJÚ NYOMÓGOMBOK

Önkiszolgáló ügyfélszolgálat – **1**-es gomb

Visszalépés a menüben - ***** gomb

Ügyintéző kérése - **0** gomb

*Felhívjuk a figyelmét, hogy az önkiszolgáló felületeken elérhető menüpontok az adott előfizetések és a megrendelt szolgáltatások függvényében változhatnak.

Tájékoztatjuk, hogy a főmenüben a * és # gombok segítségével is ügyintézőhöz juthat. Ha a * gombot választja, szükséges megadni az ügyintézéshez kapcsolódó telefonszámot, és az ahhoz tartozó előfizetői jelszót vagy hangazonosítást végezni. A # gombot választva nem szükséges adatokat megadni, azonban felhívjuk figyelmét, hogy így a várakozási és ügyintézési idő is hosszabb lehet, hiszen ahhoz, hogy segíthessünk Önnek, az esetek többségében az azonosítás elkerülhetetlen.

A tájékoztatás nem teljes körű, a szolgáltatások, kedvezmények díjazásáról, az igénybevétel és módosítás feltételeiről, további részleteiről a mindenkor érvényes Általános Szerződési Feltételekről továbbá honlapunkon a www.telekom.hu/otthoni oldalon valamint ügyfélszolgálatainkon (1412, -Telekom üzlet) tájékozódhat.